



‘¡Ya lo sabes!’

Indecopi: ¿Qué hacer si una empresa no responde el reclamo que el consumidor dejó en el Libro de Reclamaciones?

- ✓ **Mira el interesante video en el microprograma ‘¡Ya lo sabes!’, en la página web: www.yalosabes.pe**

El Libro de Reclamaciones es una herramienta que facilita la solución de los reclamos o quejas entre proveedores y consumidores de forma rápida y segura. Pero ¿qué sucede si la empresa proveedora no responde el reclamo que el consumidor registró o si este no está de acuerdo con la respuesta dada?

En el programa ‘Ya lo Sabes’, producido por el Indecopi y emitido todos los martes por la señal de TV Perú Noticias, se explicó que, al presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones, el consumidor está comunicando su insatisfacción por el producto adquirido o el servicio contratado, y la empresa proveedora está obligada a responder en un plazo máximo de 30 días calendario. Si no se recibe una respuesta, el ciudadano puede acudir al Indecopi.

Asimismo, se precisó que, si el consumidor presenta una queja, está informando al proveedor de su disconformidad por la atención recibida. En este caso de la queja, el proveedor no está obligado a responderla, pero debería ser tomada en cuenta por el proveedor para mejorar su servicio y satisfacer mejor a su clientela.

A continuación, algunas recomendaciones para saber qué hacer después de presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones:

- Una vez registrado el reclamo se debe exigir una copia de la hoja de reclamación, y el proveedor deberá brindar una respuesta en un plazo de 30 días calendario. Este plazo no es aplicable a una queja.
- Si la respuesta es positiva, entonces concluye la controversia, pero si no le responden en el plazo o si desestiman su reclamo, el consumidor puede acudir al Indecopi.
- En caso decida recurrir al Indecopi, puede presentar un reclamo de manera gratuita o presentar una denuncia, pagando la tasa respectiva. En cualquiera de los dos casos, debe adjuntar los documentos que comprueben que compró el producto o contrató el servicio, como, por ejemplo: boletas de venta, recibos, contratos, folletos o publicidad, entre otros.

Recuerde que si no recibe una respuesta a su reclamo en el Libro de Reclamaciones en 30 días calendario o el proveedor lo rechaza, el Indecopi puede ayudarlo a solucionar el problema y podría citar a ambas partes a una conciliación para llegar a un acuerdo o tramitar su denuncia.

Para más información sobre este tema puede visitar la web www.yalosabes.pe.

Lima, 11 de setiembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

Radio Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio